

**Proyecto de Compromiso Comunitario para Inmigrantes y Refugiados
(Immigrant and Refugee Community Engagement Project)**

**Resumen
Enero del 2007**

Antecedentes:

Como parte de la Iniciativa de Raza y Justicia Social (*Race and Social Justice Initiative*) de la Ciudad de Seattle, el alcalde Greg Nickels quiere fortalecer la manera en que el Gobierno de la Ciudad atiende a las comunidades de inmigrantes y refugiados que residen en Seattle. Con el propósito de obtener más información sobre las preocupaciones y las necesidades de los residentes de estas comunidades, en mayo del 2006 la Ciudad contrató a Bonnie Olson, de Emerging Design Consulting, y a su equipo de consultores para que planificaran y llevaran a cabo un proyecto de compromiso comunitario.

Los consultores se valieron de entrevistas grupales e individuales para reunir opiniones sobre diversos temas, tales como el conocimiento actual de los servicios que brinda la Ciudad, las maneras de mejorar dichos servicios y cuestiones generales relacionadas con las preocupaciones y los retos que afrontan comunidades específicas de inmigrantes y refugiados.

Los consultores eligieron las comunidades de inmigrantes y refugiados para este proyecto basándose en el tamaño de la población de dichas comunidades en Seattle y/o en el período relativamente corto de su permanencia en los Estados Unidos. La diversidad y el número de participantes entrevistados hacen que las conclusiones claves sean significativas y valiosas a medida que la Ciudad desarrolla su plan de acción para inmigrantes y refugiados. Entre los grupos elegidos se incluyen los siguientes:

- Asiáticos y habitantes de las islas del Pacífico (Vietnam, China, Camboya, Filipinas y Samoa);
- Latinos (México, Honduras, Guatemala, Colombia y El Salvador);
- Habitantes de África del Este (Etiopía, Eritrea, Sudán y Somalia); y
- Habitantes de Oriente Medio (Irak y Jordania).

El proyecto alcanzó a 260 personas: 161 mediante entrevistas grupales y 99 mediante entrevistas individuales. Los miembros generales de la comunidad representaban dos tercios de los participantes, mientras que el resto de los participantes eran proveedores o líderes comunitarios (es decir, inmigrantes y refugiados relacionados con pequeñas organizaciones de reciente creación o que trabajan en el campo de los servicios humanos).

Resumen de las conclusiones claves:

De los grupos de enfoque y las entrevistas individuales, surgieron varios temas comunes, centrados en cuestiones amplias y generales (en oposición a las cuestiones que suponen servicios específicos). Las conclusiones claves incluyen:

- ***Las barreras idiomáticas y culturales limitan el acceso a los servicios y a la participación cívica, además de retrasar la adaptación cultural.***

Los refugiados y los inmigrantes identifican una serie de problemas o retos asociados con las barreras idiomáticas:

- Es posible que no tengan conocimiento de los servicios existentes porque la información sobre dichos servicios no está disponible en su lengua materna o, si lo está, la calidad de la traducción o de la interpretación es deficiente.
- Los formularios y los procesos relativos a los servicios son poco conocidos, complejos y/o difíciles de entender. Por lo tanto, muchos inmigrantes y refugiados necesitan ayuda con el idioma. Muchos participantes consideran que los integrantes del personal bilingüe o bicultural de organismos y/o enlaces comunitarios son quienes mejor proporcionan este tipo de ayuda, ya que estas personas conocen su idioma y su cultura.

Los refugiados y los inmigrantes también identifican una serie de problemas o retos asociados con las barreras culturales:

- Existe un deseo generalizado en lo que respecta a la educación y la capacitación en diversos sistemas y procesos de los Estados Unidos, como los relativos a las escuelas públicas, la educación para adultos, el trabajo, y el gobierno y la actividad política. Sin este apoyo, a muchas personas se les dificulta adaptarse a la cultura estadounidense.
- Los inmigrantes y los refugiados buscan servicios y programas que reflejen sus perspectivas y valores culturales, además de ayudarlos a mantener la unidad familiar. Algunos programas de parques, por ejemplo, sirven a grupos de edad específicos, pero no a la familia en su conjunto.
- Los miembros de la comunidad piensan que las organizaciones convencionales carecen de “competencia cultural”, debido en parte a que, a veces, no cuentan con personal que hable el idioma o que comprenda la cultura de las personas que tratan de acceder a los servicios y los programas de la organización.

- ***Los inmigrantes y los refugiados requieren más inversiones externas en los activos de sus comunidades***

Las organizaciones que brindan servicios a las comunidades de inmigrantes y refugiados requieren más inversiones externas en sus organizaciones populares. Los miembros de la comunidad consideran que estas organizaciones pueden definir sus necesidades mejor que cualquier otra, y luego planificar y brindar servicios adecuados. Sin embargo, estas organizaciones tienen dificultad para competir con organismos más grandes y más establecidos, especialmente en el área de los servicios humanos, debido a todos los trámites que los proveedores tienen que hacer. Las organizaciones que brindan servicios a las comunidades de inmigrantes y refugiados quieren que la Ciudad racionalice su proceso de recepción de solicitudes, reduzca la cantidad de trámites y tenga más en cuenta el conocimiento, la confianza y los vínculos entre los miembros de la comunidad cuando conceda dinero.

- ***Las comunidades de inmigrantes y refugiados desean tener una mayor interacción con los funcionarios de la Ciudad***

Los participantes quisieran que hubiera más compromiso por parte de los funcionarios de la ciudad en lo que respecta a la participación y el alcance comunitario, y ofrecen esta

fórmula: informar, educar, invitar a la participación, dar lugar a las decisiones y los votos comunitarios y colaborar con los representantes designados por la comunidad. Alientan a los funcionarios de la Ciudad a informarse sobre las necesidades comunitarias y a averiguar qué es lo que funciona y lo que no.

- ***Las experiencias respecto del acceso a los servicios de la Ciudad varían***
Entre los servicios de la Ciudad utilizados por los inmigrantes y los refugiados, que se mencionan con mayor frecuencia, se incluyen los parques, las bibliotecas, los servicios públicos y los servicios policiales y de bomberos. La calidad de una experiencia depende del acceso que se tenga a ella. Por ejemplo, los latinos perciben los parques y los servicios de policía y de bomberos de una manera positiva, porque están disponibles para todos. Sin embargo, los servicios de estacionamiento y de biblioteca se perciben de un modo menos favorable porque algunos inmigrantes y refugiados no entienden la información provista, faltan recursos y/o no pueden conseguir ayuda en su idioma.
- ***Una mejor coordinación de los asuntos vinculados con los inmigrantes y los refugiados puede mejorar el acceso***
Los participantes quisieran que las secretarías de la Ciudad coordinaran mejor la forma en que atienden a las comunidades de inmigrantes y refugiados. Con una mejor coordinación, podría haber un único punto de contacto en la Ciudad. Asimismo, los participantes apoyan la idea de crear un grupo asesor y proponen que los miembros de dicho grupo sean elegidos por la comunidad.

Además de estas inquietudes generales, el proyecto de compromiso comunitario sacó a la luz una serie de necesidades de servicios insatisfechas para determinadas poblaciones (aunque algunas de estas necesidades se superponen):

Inmigrantes y refugiados latinos:

- atención médica/sanitaria
- trabajos/capacitación
- inglés como segundo idioma
- cuidado de niños
- educación
- protección de los derechos civiles
- servicios legales/de inmigración

Inmigrantes y refugiados africanos:

- alojamiento
- trabajos/capacitación
- actividades extraescolares para jóvenes, según sea necesario

Inmigrantes y refugiados asiáticos y de las islas del Pacífico:

- servicios culturalmente apropiados
- trabajos/capacitación
- alojamiento
- ayuda con las facturas de los servicios públicos
- servicios legales

Inmigrantes y refugiados de Oriente Medio:

- educación para adultos
- ayuda económica
- trabajos
- inglés como segundo idioma
- transporte
- protección de los derechos civiles
- atención sanitaria

Próximos pasos:

En la actualidad, el personal de la Ciudad desarrolla un plan de acción para inmigrantes y refugiados. Los resultados de las entrevistas del proyecto de compromiso comunitario respaldan, en general, la orientación del plan de acción preliminar y sugieren nuevos temas para tomar en consideración. Cuando se concluya, el plan esbozará las medidas específicas que la Ciudad tendrá que tomar para mejorar su servicio a las comunidades de inmigrantes y refugiados. Actualmente el plan se divide en secciones que se encargan del acceso a los servicios, la mano de obra y el desarrollo económico, la protección de los derechos civiles y la provisión de servicios sociales para jóvenes, ancianos y mujeres. El personal de la Ciudad espera terminar de revisar el plan de acción para marzo del 2007.